

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN  
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
SMARTPHONE SAMSUNG DI KOTA SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**



**Oleh**

**Nico Saputra**

**NIM 2017041066**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

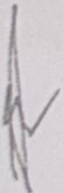
**2025**

## SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

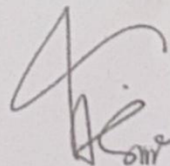
**Menyetujui,**

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



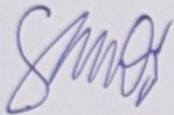
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 19850505042015042001

Skripsi oleh Nico Saputra

telah dipertahankan di depan dewan penguji

pada tanggal 04 Desember 2024

Dewan penguji,



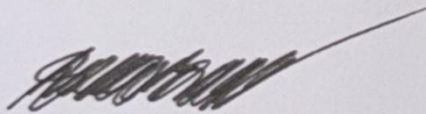
Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.  
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 04 Desember 2024

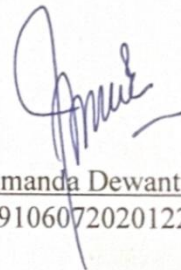
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP.196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M  
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan *Smartphone* Samsung di Kota Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya.

Singaraja, 04 Desember 2024

Yang membuat pernyataan



Nico Saputra

NIM. 2017041066

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan *Smartphone* Samsung di Kota Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam hal menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

- (1) Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
- (2) Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggungjawab, kesabaran, keikhlasan, dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
- (6) Ibu Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, masukan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran, motivasi dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku- buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
- (10) Orang Tua tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun material
- (11) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. penulis sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Singaraja, 1 Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Citra Merek.....	8
2.1.1 Definisi Citra Merek.....	8
2.1.2 Indikator Citra Merek.....	8
2.2 Kepercayaan Merek.....	9
2.2.1 Definisi Kepercayaan Merek.....	9
2.2.2 Indikator Kepercayaan Merek.....	10
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	11
2.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	12
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	12
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	15
2.5.1 Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	15
2.5.2 Hubungan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	15



2.5.3 Hubungan Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16
2.6 Kerangka Berfikir.....	16
2.7 Hipotesis Penelitian.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	19
3.2 Rancangan Penelitian .....	19
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	19
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
3.4.1 Populasi Penelitian.....	19
3.4.2 Sampel Penelitian.....	19
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	20
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	21
3.6.1 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	22
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	22
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	24
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	27
3.6.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	27
3.8 Pengujian Hipotesis.....	28
3.8.1 Uji t (Parsial).....	28
3.8.2 Uji F (Simultan) .....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
4.1 Deskripsi Data .....	29
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	30
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	30
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
4.3 Pengujian Hipotesis.....	35
4.3.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	35

4.3.3 Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	36
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	36
4.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	36
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....	39
4.4.3 Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
4.5 Implikasi.....	43
BAB V PENUTUP.....	45
5.1 Rangkuman.....	45
5.2 Kesimpulan.....	46
5.3 Saran.....	46
DAFTAR RUJUKAN.....	48
LAMPIRAN.....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian... ..	20
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil... ..	23
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil... ..	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji t .....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji F (Simultan).....	36



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 <i>Top Brand Index Smartphone</i> di Indonesia Tahun 2019-2023 .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	17
Gambar 4.1 Grafik <i>P-Plot</i> .....	31
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 02. Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Besar.....	55
Lampiran 03. Hasil Data <i>Output</i> SPSS .....	63
Lampiran 04. Dokumentasi.....	68
Lampiran 05. Riwayat Hidup.....	69

